

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat pada era digital saat ini telah membawa masuk perubahan signifikan dalam berbagai bidang, termasuk dalam dunia bisnis dan pemasaran. Pemanfaatan teknologi digital, khususnya melalui media daring seperti website, telah menjadi strategi penting bagi perusahaan dalam memperkenalkan produk, meningkatkan brand awareness, serta memperluas jangkauan pasar. Website yang dirancang dengan baik tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana interaktif antara perantara perusahaan dan pelanggan [1]. Oleh karena itu, Kualitas tampilan dan kemudahan penggunaan website menjadi aspek penting yang memengaruhi pengalaman pengguna dan persepsi terhadap suatu merek.

Sukawa Ice Cream merupakan usaha yang bergerak di bidang penjualan es krim dengan fokus pada kualitas rasa, tampilan produk, serta kepuasan pelanggan. Namun, dalam praktiknya, proses promosi dan pemesanan produk Sukawa Ice Cream masih dilakukan secara konvensional, seperti melalui media sosial dan komunikasi langsung. Hal ini menyebabkan keterbatasan dalam penyampaian informasi, efisiensi waktu, dan jangkauan pasar yang dapat dicapai. Selain itu, ketiadaan platform digital yang terstruktur membuat pelanggan kesulitan dalam mengetahui varian produk, harga, dan lokasi penjualan secara praktis. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan media digital berupa website yang mampu memberikan kemudahan akses informasi, meningkatkan interaksi antar pelanggan dan pihak usaha, serta memperkuat citra merek Sukawa Ice Cream di ranah digital. Oleh karena itu, pengembangan website menjadi suatu kebutuhan yang mendesak guna meningkatkan daya saing usaha, memperluas jangkauan pasar, serta mengoptimalkan proses promosi dan pelayanan kepada pelanggan secara lebih efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan perancangan antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mencerminkan identitas merek secara menarik dan fungsional. Dalam penelitian ini digunakan metode *Design Thinking*, yaitu pendekatan desain yang berorientasi pada pengguna dengan tahapan empati, definisi masalah, ideasi, pembuatan prototipe, dan pengujian. Metode ini memungkinkan perancang untuk memahami kebutuhan pengguna secara mendalam, menghasilkan solusi kreatif, serta melakukan iterasi desain secara efektif hingga tercapai hasil yang optimal [2]. Dengan menerapkan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI/UX dan pengembangan *front-end* website Sukawa Ice Cream, diharapkan dapat tercipta platform digital yang interaktif, mudah digunakan, serta mampu mendukung peningkatan efektivitas promosi dan pelayanan kepada pelanggan.

Pendekatan metode *Design Thinking* dalam penelitian ini dipilih karena mampu memadukan unsur kreativitas, empati terhadap pengguna, dan penyelesaian masalah secara sistematis [3]. Melalui tahapan yang berfokus pada pemahaman kebutuhan pengguna, metode ini diharapkan dapat menghasilkan rancangan antarmuka dan pengalaman pengguna yang tidak hanya fungsional, tetapi juga menarik, nyaman digunakan, dan sesuai dengan karakteristik Sukawa Ice Cream sebagai brand yang modern dan dekat dengan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana merancang tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna yang efektif, interaktif, dan mudah digunakan pada website Sukawa Ice Cream melalui penerapan metode *Design Thinking* dalam pengembangan *front-end*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX), serta pengembangan *front-end* website pada Sukawa Ice Cream tanpa membahas pengembangan sistem back-end atau manajemen basis data.
2. Website dirancang sebagai website statis yang dibangun menggunakan HTML dan CSS untuk menampilkan hasil perancangan UI/UX.
3. Proses perancangan dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking*, yang meliputi tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*.
4. Evaluasi yang dilakukan hanya mencakup aspek kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap desain yang dihasilkan, bukan performa teknis dari sistem.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang tampilan User Interface (UI) dan User Experience (UX) pada website Sukawa Ice Cream agar terlihat menarik, informatif, dan mudah digunakan oleh pengguna.
2. Mengembangkan *front-end* website Sukawa Ice Cream dalam bentuk website statis menggunakan HTML dan CSS untuk menampilkan hasil rancangan desain UI/UX.
3. Menerapkan metode *Design Thinking* sebagai pendekatan dalam proses perancangan melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* guna menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Mengetahui tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap hasil desain yang telah dibuat sebagai bahan evaluasi dan pengembangan website di tahap berikutnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan dalam merancang antarmuka dan pengalaman pengguna (ULUX) menggunakan metode *Design Thinking*, serta menerapkannya dalam pengembangan *front-end* website.
2. Bagi Sukawa Ice Cream, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menyediakan media promosi digital yang lebih menarik, mudah diakses, dan mampu meningkatkan interaksi dengan pelanggan.
3. Bagi pengguna atau pelanggan, website yang dihasilkan diharapkan dapat mempermudah dalam mengenal produk, melihat informasi menu, serta mendapatkan pengalaman yang nyaman saat menggunakan website Sukawa Ice Cream.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan skripsi ini dibagi dalam 5 bab dengan sub pokok pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan dalam penyusunan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, alur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan *front-end* website Sukawa Ice Cream.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini merupakan tahapan yang penulis lakukan dalam melakukan perancangan antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada website Sukawa Ice Cream menggunakan metode *Design Thinking*, serta pembahasan mengenai implementasi desain ke dalam bentuk *front-end* website.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian.